

La gestión de la información y el conocimiento como clave de éxito del activismo social

Sandra Sanz-Martos

25 octubre 2013

Sanz-Martos, Sandra (2014). "La gestión de la información y el conocimiento como clave de éxito del activismo social". *Anuario ThinkEPI*, v. 8, pp. 170-172.



Resumen: Uno de los muchos efectos de la crisis es que organizaciones privadas y públicas están recortando en iniciativas de gestión del conocimiento. Probablemente estos recortes esconden además cierto escepticismo respecto a su verdadera utilidad y/o los beneficios que comportan. Sin embargo en las plataformas de activismo social lo tienen claro y la gestión de la información y el conocimiento ha resultado ser clave en su éxito.

Palabras clave: Gestión de la información, Gestión del conocimiento, Inteligencia colectiva, Multitudes inteligentes, Activismo social.

Title: Information and knowledge management as the key to success for social activism

Abstract: One of the many effects of the economic crisis is that public and private organizations are cutting back on Knowledge Management initiatives. This might also be interpreted as a sign of organizational skepticism towards their true value and/ or the benefits they entail. However, in social activism platforms these benefits are clearly perceived, and it could be argued that the management of information and knowledge has proved to be the key to their success.

Keywords: Information management, Knowledge management, Collective intelligence, Smart mobs, Social activism.

Dos décadas de gestión del conocimiento

Hace aproximadamente dos décadas que la gestión de la información y del conocimiento forma parte de nuestro *argot* habitual. Sabemos qué es, para qué sirve y los beneficios que aporta a las organizaciones, a las personas y a la sociedad en su conjunto. Los profesionales de la información nos hemos presentado como expertos en esta disciplina. Pero también lo hacen otros profesionales desde ámbitos como la economía y empresa o la ingeniería informática de sistemas.

De la mano de estos últimos, aparecieron en su día poderosos programas informáticos, comenzamos a hablar de los sistemas *workflow* y de prestigiosas consultoras que ofrecían sus servicios a multinacionales -y que éstas compraban, no sin escepticismo-.

Han pasado ya dos décadas de los primeros debates, de aquellas reflexiones: "¿se puede gestionar el conocimiento?", "¿cómo cambiamos la cultura corporativa?", "¿cómo conseguimos que los empleados compartan lo que saben? Y yendo

más allá, los más pragmáticos se preguntaban (y aún se preguntan) "¿qué pasa con el ROI?", "¿recuperaremos lo invertido?"

"Los recortes, fruto de la crisis que azota a España, han provocado que las inversiones destinadas a la gestión del conocimiento sean de las primeras en retirarse"

A pesar de las dudas, empresas del sector privado aprovecharon una época de bonanza económica para destinar recursos a gestionar más y mejor el conocimiento y el talento interno. Son ejemplos *Repsol*, *Telefónica/Movistar*, *Bbva*, *La caixa*, etc. Algunos de ellos se han convertido en casos de referencia. Años más tarde, no quiso ser menos la Administración pública. En el *Gobierno Vasco* y en la *Generalitat de Catalunya* se han dado también buenas experiencias.



<http://afectadosporlahipoteca.com>

SCIPEDIA

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Pero los recortes, fruto de la terrible crisis que azota a España, han provocado que las inversiones destinadas a la gestión del conocimiento sean de las primeras en retirarse. Al final, uno se pregunta si era más una cuestión de imagen de marca que una voluntad clara por compartir experiencias y mejorar procesos.

Para ilustrar lo que estoy diciendo, podríamos recuperar el ejemplo de la campaña *Somos azules de Telefónica*. Un eslogan que la empresa de telefonía utilizó durante un tiempo para promocionar deportistas de élite. Y que también dio nombre a una iniciativa cuyo objetivo era inicialmente "relacionar a los empleados del Grupo Telefónica [...], compartir ideas, pensamientos y conocimiento entre las personas que participan en el movimiento", tal y como explican sus impulsores en la revista *Infonomía*. La plataforma (que funcionaba a través de un blog) tuvo resultados tangibles como proyectos de colaboración, acuerdos con clientes, etc. En la actualidad si consultamos el espacio *somos-azules.com*, encontraremos la siguiente frase: "Azules (2005-2011), seis años construyendo una comunidad interna y externa activa, con valor y con ganas de mejorar el día a día".

No cabe duda de que la iniciativa funcionaba, pero ya no se destinan recursos económicos. Lo mismo se puede decir del proyecto *Virtaula de La caixa*, por ejemplo.

El sector de la administración pública no es una

excepción. El Programa *Compartim* del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya se ha convertido en un referente europeo. Tanto por las experiencias internas a través de sus grupos y comunidades virtuales cuyos éxitos están relatados en el libro *El treball col·laboratiu en l'Administració* (2009), como por los seminarios y jornadas que organizaban en torno a la gestión del conocimiento y el trabajo y aprendizaje colaborativos, en los que participaban expertos de primera línea. Pero con la crisis se acabó la financiación y en consecuencia su altísima actividad se ha visto notablemente reducida. Una lástima.

<http://goo.gl/lakGJtl>

Gestión del conocimiento y activismo social

Pero lejos de las multinacionales y las grandes empresas, la gestión de la información y el conocimiento se ha convertido en la base del funcionamiento de otro tipo de organizaciones.

Aquellas que nacen con el objetivo de hacer justicia social. Quizás, la primera vez que fuimos conscientes del valor que tiene lo que Lévy (1997) denomina "inteligencia colectiva" fue a raíz de la movilización ciudadana como respuesta a todo a lo que aconteció en torno al atentado terrorista del 11-M. Howard Reinghold (2004) lo recoge en la introducción de la edición española de su libro *Multitudes inteligentes: la próxima revolución social*: "tuve conocimiento del fenómeno cuando se hizo pública la noticia de que muchas manifestaciones se habían organizado y coordinado con mensajes sms".

De algún modo este fue un ensayo general de lo que vendría después: el surgimiento del movimiento 15-M de 2011. Esta movilización nació y creció en internet. Allí se desarrolló con tanta o más fuerza que en las calles. La organización creó una página web donde publicar sus convocatorias y comunicados y relataba todo lo que sucedía en las plazas a través de su cuenta en *Twitter*, en la que también recogía ideas, apoyos, propuestas y consultas.

Twitter fue el gran impulsor y escenario paralelo de estas protestas. La gente participó, desde dentro o desde fuera de ellas, utilizando las etiquetas *#acampadasol*, *#nonosvamos*, *#notenemosmiedo*, *#yeswecamp*, entre otras. Las fueron cambiando para responder a necesidades informativas y por una cuestión estratégica: mantener el *trending topic* mundial. *Facebook* también fue un hervidero.

El caso de la *Plataforma de afectados por la hipoteca (PAH)*

Pero el activismo en el país no acaba aquí ni mucho menos. Otras iniciativas han ido surgiendo en paralelo y con más largo recorrido. En febrero de 2009 se crea en Barcelona la *Plataforma de afectados por la hipoteca*. Su finalidad -conocida por todos- es parar los desahucios que las entidades bancarias están aplicando contra aquellas familias que, habiendo perdido sus empleos, no pueden hacer frente a la hipoteca de sus viviendas. Además, propone soluciones para evitar dichos desahucios solicitando la dación en pago o -más recientemente- reduciendo las cuotas mediante la anulación de la cláusula de suelo. En la actualidad, existe una plataforma en cada provincia del Estado y están coordinadas entre sí.

El compromiso entre sus activistas es altísimo. Cada uno aporta aquello que sepa o pueda hacer. Confección de camisetas, mantenimiento de la página web, ayuda a las familias afectadas y sobre todo y lo más importante, sus propias experiencias sobre cómo gestionaron sus casos. De esto se alimenta la PAH, de la experiencia de unos y otros, de cuál es la estrategia más eficaz para poder ganar la batalla al banco.

Por otro lado, la plataforma presta servicios legales y de asistencia psicológica para los damnificados, sirviendo a su vez como banco de prácticas a los nuevos profesionales. Los abogados, procuradores o psicólogos noveles aportan sus conocimientos a la PAH, pero al poco tiempo acaban convirtiéndose en auténticos expertos en la materia puesto que tienen la oportunidad de profundizar en su pericia a través de multitud de casos.

De este modo, las PAH gestionan la información y el conocimiento, a diferentes niveles y para distintos objetivos. De un lado, se aprovechan las experiencias de los miembros de la plataforma: cómo se gestionaron los casos, qué estrategias se emplearon, qué canales, etc. De este modo, han llegado a generar productos a partir de ese conocimiento compartido, como por ejemplo, el *Manual de desobediencia civil* que se puede consultar en la web de la PAH Barcelona. Del otro, los profesionales: abogados, procuradores y psicólogos aprenden entre ellos a mejorar su práctica profesional. Pudiendo derivar -en algunos casos- en comunidades de práctica especializadas en contratos de préstamo hipotecario. Además, las plataformas provinciales están coordinadas entre sí y se reúnen periódicamente para compartir sus progresos. Como no podría ser de otra manera, las más jóvenes aprenden de la experiencia de las más veteranas y la de Barcelona es un referente para todas ellas.

Desde que naciera esta iniciativa en 2009 han parado un gran número de desahucios. Han conseguido, a través de una sentencia del *Tribunal Supremo*, que algunas entidades bancarias se vean obligadas a eliminar la cláusula suelo de los contratos de préstamo y a devolver con carácter retroactivo la cantidad de dinero destinada a ésta. Y muy recientemente, que el *Tribunal Europeo de Derechos Humanos* haya aplazado el desalojo de un edificio de la ciudad de Salt (Girona) que había sido ocupado por la *Plataforma* sentando así un importante precedente.

“Gestionando la información y el conocimiento y basándose en modelos colaborativos se pueden conseguir grandes logros”

No cabe duda de que gestionando la información y el conocimiento y basándose en modelos colaborativos se pueden conseguir grandes logros. Si a alguien le quedaba alguna duda de si la gestión del conocimiento funciona, es obvio que podemos afirmar que sí. Pero es que además, las PAH no cuentan con más financiación que la de pequeñas aportaciones procedentes de particulares que utilizan sistemas de *crowdfunding*. Muy lejos obviamente de los cuantiosos beneficios que obtienen las multinacionales. Esto pone de manifiesto que no son necesarias grandes cantidades de dinero para conseguir que la información y el conocimiento se gestionen correctamente. Más bien, son las ganas de hacerlo.

Bibliografía

- Bartolomé-Sedano, David; Urdiales-Delgado, Diego; Montoya-Adarraga, Rafael** (2010). “Redes Sociales en entornos corporativos: ¿nacen o se hacen? El caso *Somos azules*”. *Infonomía*, n. 65. <http://www.infonomia.com/liflarticulo.php?id=434&if=65>
- Canals, Agustí** (2003). *Gestión del conocimiento*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000. ISBN: 978 8480888448
- Lévy, Paul** (1997). *L'intelligence collective. Pour une anthropologie du cyberspace*. Paris: La Découverte. ISBN: 978 2707126934
- Rheingold, Howard** (2004). *Multitudes inteligentes. La próxima revolución social*. Barcelona: Gedisa, 2004. ISBN: 978 8497840620
- Sanz-Martos, Sandra** (2012). *Comunidades de práctica: El valor de aprender de los pares*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978 8490290231